

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan berkatnya dalam membimbing dan memberikan tuntunan dan berkat pada setiap proses pembuatan skripsi ini yang berjudul "Analisis Pengaruh *Information Quality, Privacy, Security, Product Variety, dan Delivery* Terhadap *Customer Satisfaction* Pada *Customer Loyalty* Dalam Melakukan Pembelian di Tokopedia" dan dapat menyelesaikan dengan tepat waktu dan juga disertai dengan pembimbing yang sangat membantu dalam proses pembuatan skripsi ini. Penelitian ini dilakukan yang bertujuan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen strata satu di Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Selama Proses penulisan penelitian ini, penulis juga menyadari adanya bentuk dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan tepat pada waktunya. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat, yaitu:

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan banyak dukungan berupa, kasih sayang, dan juga doa kepada penulis.
2. Ibu Dra. Gracia Shinta S. Ugut, M.B.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Vina Christina Nugroho, S.E., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Dr. Ir. Evo Sampetua Hariandja, M.M. selaku Ketua Konsentrasi Marketing Manajemen.

5. Bapak Dr. Hendra Achmadi, M.M., M.Acc. selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membantu dalam memberikan dukungan dan bantuan dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Cynthia Anna Wijayanti, SE., M.,Mktg. selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) dari penulis.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen program studi manajemen Universitas Pelita Harapan yang memberikan ilmu selama proses kuliah.
8. Teman-teman terdekat penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan yang terdiri dari: Christopher Owen Chandra, Chales Chang Wielung, Henry Stevan Tan, Henry Wijaya, Jimmy Rab Sudirman, Vincent, dan Marshel Christian.
9. Teman-teman terdekat penulis di SMA yang terdiri dari Evan Hosea Manuel, Nicky, Mattew Elshandio, Vinson Chiadevin, Willy Liau, Thendy Renaldy, Kenneth Augusta Yanuar, William Pratama, Crizki Arrowu, Christophorus Mario Limanto, Winardy Wijaya.
10. Teman-teman satu kelompok bimbingan Tugas Akhir.
11. Seluruh pihak yang terlibat yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Tangerang, ...November 2021

penulis

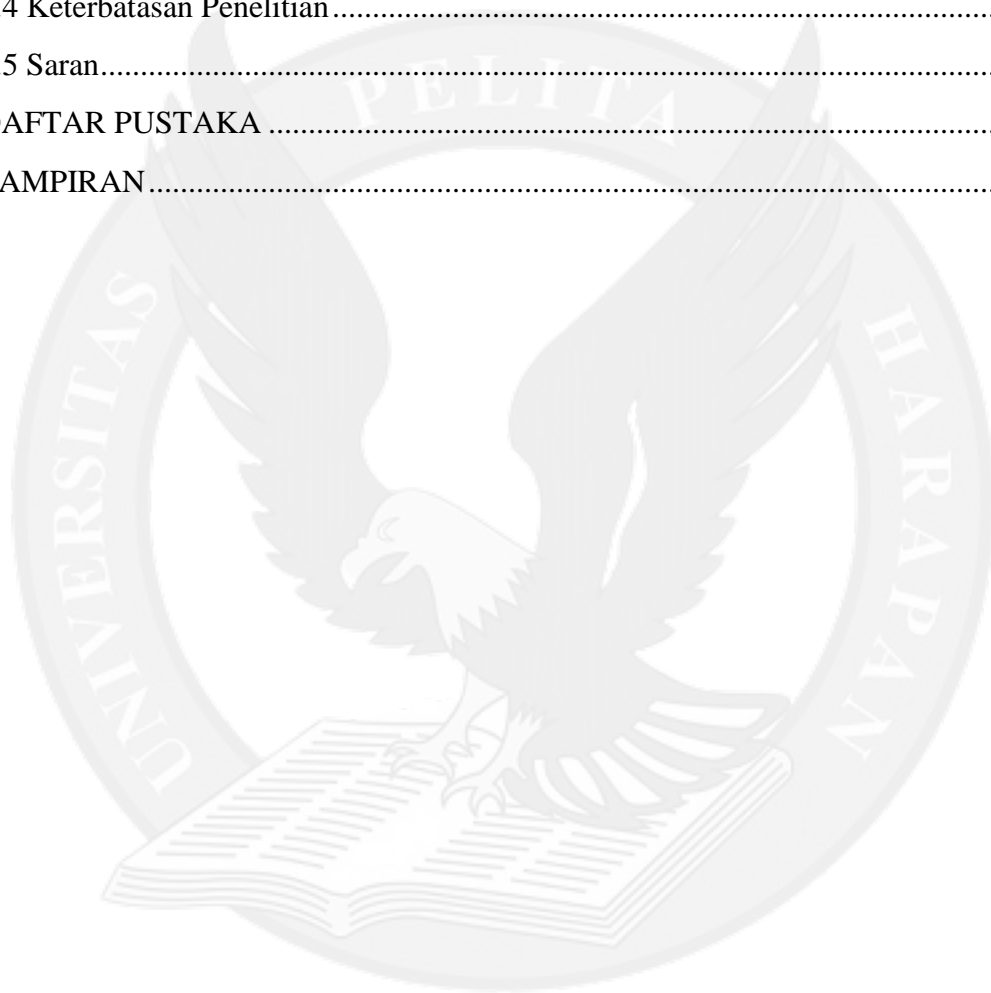
DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15
1.5 Sistematika Penulisan	16
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Konstruk/Variabel	17
2.1.1 <i>Information Quality</i>	17
2.1.2 <i>Privacy</i>	19
2.1.3 <i>Security</i>	20
2.1.4 <i>Product Variety</i>	21
2.1.5 <i>Delivery</i>	22
2.1.6 <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.1.7 <i>Customer Loyalty</i>	25
2.2 Pengajuan Hipotesis	27
2.2.1 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.2.2 Pengaruh <i>Privacy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	28

2.2.3 Pengaruh <i>Security</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.2.4 Pengaruh <i>Product Variety</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.2.5 Pengaruh <i>Delivery</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.2.6 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	31
2.2.7 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	31
2.3 Rerangka Konseptual	33
BAB III	34
METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Objek Penelitian.....	34
3.2 Unit Analisis	35
3.3 Tipe Penelitian	36
3.4 Definisi Konseptual & Definisi Operasional Variabel	37
3.5 Populasi dan Sampel.....	45
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	45
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	46
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.7 Metode Analisis Data.....	48
3.7.1 Model Pengukuran	49
3.7.2 Model Struktural	50
3.8 Pengujian Instrumen.....	50
3.8.1 Uji Validitas	51
3.8.2 Uji Reliabilitas	51
3.9 Hasil Uji Pretest Model Pengukuran	52
3.10 Hasil Uji Validitas	53
3.11 Hasil Uji Reliabilitas	57
BAB IV	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59

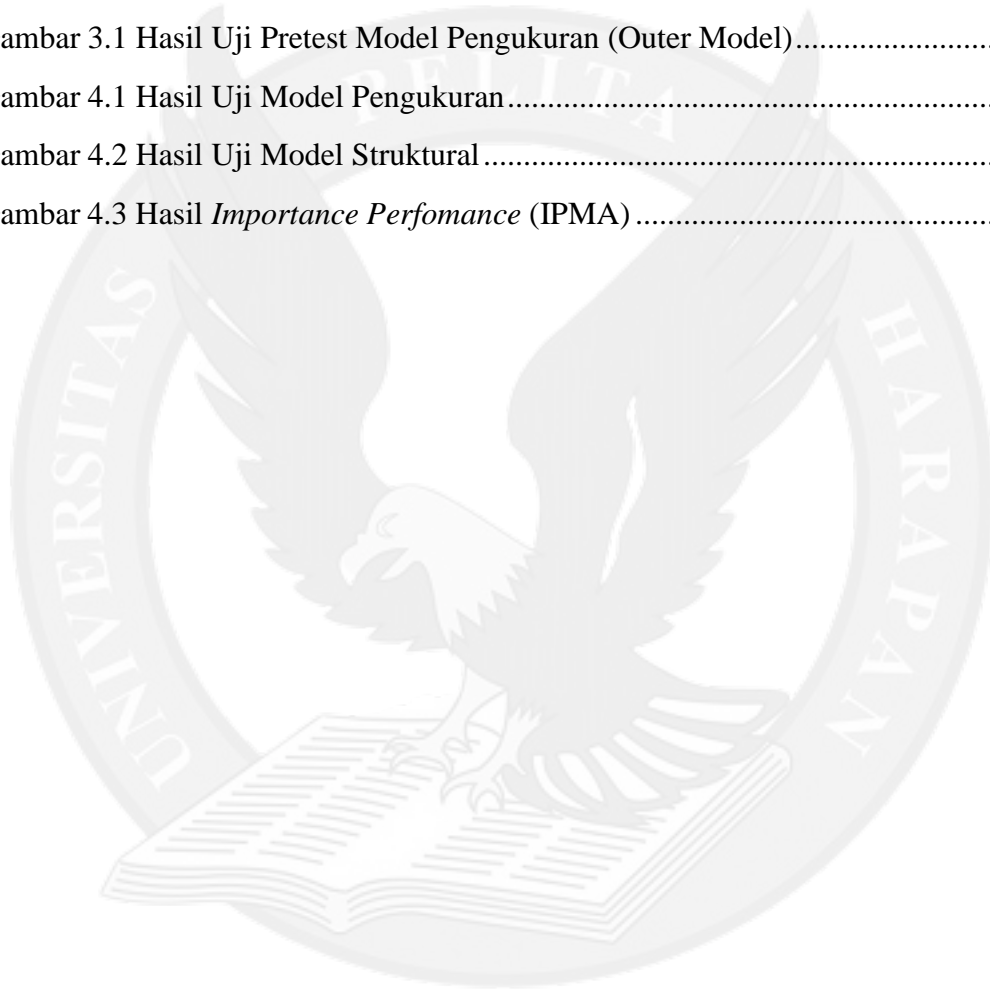
4.1 Profil Responden.....	59
4.1.1 Jenis Kelamin.....	59
4.1.2 Domisili.....	60
4.1.3 Usia	62
4.1.4 Sudah Berapa Lama Mengetahui Tokopedia	63
4.1.5 Berapa Kali Transaksi Tokopedia Dalam Sebulan	64
4.1.6 Produk Yang Biasa Dibeli.....	65
4.2 Analisa Deskriptif Responden.....	66
4.2.1 Analisa Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	66
4.2.2 Analisa Deskriptif Variabel <i>Privacy</i>	68
4.2.3 Analisa Deskriptif Variabel <i>Security</i>	69
4.2.4 Analisa Deskriptif Variabel <i>Product Variety</i>	71
4.2.5 Analisa Deskriptif Variabel <i>Delivery</i>	72
4.2.6 Analisa Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	74
4.2.7 Analisa Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	75
4.3 Hasil Uji Aktual	77
4.3.1 Hasil Uji Aktual Dengan Model Pengukuran	77
4.3.1.1 Hasil Uji Aktual Validitas.....	78
4.3.1.2 Hasil Uji Aktual Reliabilitas	81
4.3.2 Hasil Uji Aktual Dengan Model Struktural	83
4.3.2.1 <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	84
4.3.2.2 Uji R^2	85
4.3.2.3 Nilai <i>Predictive Relevance (Q^2 dan $Q^2_{predict}$)</i>	85
4.3.2.4 <i>PLS Predict</i>	86
4.3.3 <i>Importance Performance (IPMA)</i>	88
4.3.4 <i>Model Fit</i>	89
4.4 Uji Hipotesis.....	89

4.5 Pembahasan.....	93
BAB V.....	97
KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Implikasi Teoritis	98
5.3 Implikasi Manajerial	99
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	101
5.5 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	109



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan E-commerce di Indonesia	2
Gambar 1.2 Top 10 <i>E-commerce</i> di Indonesia Kuartal I 2020	4
Gambar 1.3 Jumlah Pengunjung Web Bulanan di Beberapa <i>E-commerce</i> Besar Indonesia	5
Gambar 3.1 Hasil Uji Pretest Model Pengukuran (Outer Model).....	52
Gambar 4.1 Hasil Uji Model Pengukuran.....	77
Gambar 4.2 Hasil Uji Model Struktural	83
Gambar 4.3 Hasil <i>Importance Perfomance</i> (IPMA).....	88



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan <i>E-commerce</i> Mengenai Pengiriman.....	7
Tabel 3.1 Definisi konseptual dan Definisi Operasional	38
Tabel 3.2 Hasil Pretest <i>Outer Loadings</i>	53
Tabel 3.3 Hasil Uji Pretest <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	55
Tabel 3.4 Hasil Pretest <i>Discriminat Validity</i>	56
Tabel 3.5 Hasi Pretest <i>Cronbach's Alpha</i>	57
Tabel 3.6 Hasil Pretest <i>Composite Reability</i>	58
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Domisili	60
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Sudah Berapa Lama Mengetahui Tokopedia.....	63
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Berapa Kali Bertransaksi di Tokopedia Dalam Sebulan	64
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Produk Yang Biasa Dibeli.....	65
Tabel 4.7 Kategori Jawaban	66
Tabel 4.8 Analisa Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	66
Tabel 4.9 Analisa Deskriptif Variabel <i>Privacy</i>	68
Tabel 4.10 Analisa Deskriptif Variabel <i>Security</i>	69
Tabel 4.11 Analisa Deskriptif Variabel <i>Product Variety</i>	71
Tabel 4.12 Analisa Deskriptif Variabel <i>Delivery</i>	72
Tabel 4.13 Analisa Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	74
Tabel 4.14 Analisa Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	75
Tabel 4.15 Hasil <i>Outer Loadings</i>	78
Tabel 4.16 Hasil <i>average variance extracted</i> (AVE).....	80
Tabel 4.17 Hasil <i>Discriminant validity</i>	80

Tabel 4.18 Hasil Cronbach's alpha	81
Tabel 4.19 Hasil <i>Composite Reability</i>	82
Tabel 4.20 Hasil <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	84
Tabel 4.21 Hasil R^2	85
Tabel 4.22 <i>Predictive relevance Q^2 dan Q^2 predict</i>	86
Tabel 4.23 Nilai <i>Q Predict Indicator</i>	87
Tabel 4.24 Model Fit.....	89
Tabel 4.25 Hasil Uji Aktual dengan Hipotesis.....	89

